INSTRUÇÃO NORMATIVA DE CONTROLE DE OUVIDORIA N º 011/2026

Aprovação em: 17/11/2026

Setores: Gabinete do Prefeito e Ouvidoria

Unidade Responsável: Controladoria Interna Municipal

Dispõe sobre os procedimentos de recebimento, registro, análise, encaminhamento, acompanhamento e resposta às manifestações dirigidas à Ouvidoria Municipal, estabelece fluxo operacional, responsabilidades, prazos e controles, e dá outras providências.

CAPÍTULO I – DO OBJETO E DO ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Art. 1º Esta Instrução Normativa disciplina o funcionamento administrativo da Ouvidoria Municipal do Poder Executivo de Santo Antônio do Leste–MT, definindo o fluxo de tratamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos e os deveres dos setores envolvidos.

Art. 2º Aplica-se aos órgãos e unidades da Administração Pública Municipal direta e, no que couber, às entidades da Administração indireta sob responsabilidade municipal, sem prejuízo das competências legais próprias.

Art. 3º São objetivos: I – facilitar a participação do usuário e o exercício de seus direitos; II – assegurar tratamento padronizado, rastreável e tempestivo das manifestações; III – contribuir para a melhoria dos serviços; IV – identificar falhas, riscos e oportunidades de aperfeiçoamento; V – proteger dados pessoais e informações legalmente sigilosas.

CAPÍTULO II – DA BASE LEGAL E DOS PRINCÍPIOS

Art. 4º Esta norma fundamenta-se, especialmente, na Constituição Federal, arts. 5º, XXXIII e XXXIV, e 37; na Lei Municipal nº 564/2015; na Lei Federal nº 13.460/2017 (direitos dos usuários dos serviços públicos); na Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI); na Lei Complementar nº 101/2000, no que couber; na Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD); e na Lei

Federal nº 14.129/2021, observada sua aplicação aos municípios mediante adoção por ato normativo próprio.

§ 1º O Decreto Federal nº 9.492/2018 e o Decreto Federal nº 10.153/2019 poderão ser utilizados como referências procedimentais, no que forem compatíveis, não se presumindo sua aplicação automática integral ao Município.

§ 2º Aplicam-se os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, urbanidade, acessibilidade, boa-fé, transparência, proteção de dados, confidencialidade legal e linguagem simples.

Art. 5º Esta Instrução não substitui a legislação municipal sobre estrutura administrativa, regime disciplinar, processo administrativo, acesso à informação, arquivo público ou competências do Controle Interno. Em caso de conflito, prevalecerá a norma hierarquicamente superior ou específica.

CAPÍTULO III – DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 6º A Ouvidoria poderá receber: I – reclamação; II – denúncia; III – solicitação de providência; IV – sugestão; V – elogio; VI – pedido de simplificação ou melhoria de serviço; e VII – outras comunicações relacionadas à prestação dos serviços públicos.

§ 1º Pedido de acesso a informação pública será encaminhado ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) ou à unidade responsável pela LAI, observados os prazos próprios, sem prejuízo do registro de encaminhamento na Ouvidoria.

§ 2º Pedido de serviço rotineiro, consulta administrativa ou requerimento sujeito a procedimento específico será encaminhado ao setor competente, com informação ao usuário quando possível.

Art. 7º As manifestações poderão ser apresentadas presencialmente, por, telefone, correio eletrônico, formulário eletrônico ou outro canal oficial disponibilizado pelo Município. O Município deverá divulgar os canais, horários e orientações de acesso.

§ 1º A manifestação será registrada mesmo quando apresentada verbalmente, devendo o agente reduzir seu conteúdo a termo e, quando possível, confirmar com o manifestante.

§ 2º A identificação do usuário será solicitada apenas na medida necessária ao tratamento e à resposta, vedadas exigências desproporcionais. Denúncias

anônimas poderão ser recebidas como comunicação de irregularidade, sujeitas à análise de elementos mínimos de plausibilidade e possibilidade de apuração.

§ 3º O anonimato impede resposta individual ao manifestante e pode limitar pedidos de complementação, mas não impede a análise de fatos suficientemente descritos.

CAPÍTULO IV – DAS RESPONSABILIDADES

Art. 8º Compete à Ouvidoria Municipal: I – receber e registrar as manifestações; II – emitir protocolo e orientar o usuário; III – classificar e realizar análise preliminar; IV – encaminhar a demanda ao setor competente; V – acompanhar prazos e cobrar respostas; VI – comunicar ao usuário a resposta conclusiva, ressalvados sigilos legais; VII – manter registros e arquivo organizado; VIII – elaborar relatórios trimestrais e anual; IX – propor melhorias; X – resguardar dados pessoais e a identidade do denunciante quando legalmente cabível.

Art. 9º Compete aos titulares das Secretarias e responsáveis pelas unidades: I – indicar servidor de referência para interlocução com a Ouvidoria; II – confirmar o recebimento do encaminhamento; III – apurar os fatos no âmbito de sua competência; IV – fornecer resposta objetiva, fundamentada e documentada; V – indicar providências adotadas, pendentes e respectivos prazos; VI – comunicar impedimentos antes do vencimento; VII – preservar documentos e evidências; VIII – evitar contato retaliatório com manifestantes.

Art. 10. Compete ao Prefeito e às autoridades superiores assegurar estrutura, acesso a informações, cooperação entre setores e providências administrativas necessárias, sem interferir indevidamente na análise técnica de manifestações individuais.

CAPÍTULO V – DO FLUXO OPERACIONAL

Art. 11. O tratamento seguirá, em regra, as seguintes etapas: 1) recebimento; 2) registro e protocolo; 3) triagem e classificação; 4) análise preliminar; 5) encaminhamento ao setor competente; 6) apuração e resposta do setor; 7) análise da resposta pela Ouvidoria; 8) solicitação de complemento, se necessário; 9) resposta conclusiva ao usuário; 10) encerramento e arquivamento; 11) consolidação de dados e recomendações.

Art. 12. No recebimento, a Ouvidoria deverá registrar a data, canal, assunto, tipo de manifestação, órgão relacionado, descrição dos fatos, documentos apresentados, forma de retorno (quando houver) e nível de acesso/sigilo necessário. Será gerado número único de protocolo, comunicado ao usuário quando identificado.

Art. 13. Na triagem, a Ouvidoria verificará se a matéria é de competência municipal, se há informação mínima para compreensão e se existe risco urgente à vida, à integridade física, ao patrimônio público ou à continuidade de serviço essencial.

§ 1º Situações urgentes serão encaminhadas imediatamente ao serviço de emergência ou à autoridade competente, sem aguardar o fluxo ordinário, registrando-se a providência.

§ 2º Se a matéria não for municipal, a Ouvidoria orientará o usuário ou encaminhará ao órgão competente quando juridicamente possível, registrando o destino.

Art. 14. O encaminhamento ao setor competente deverá conter resumo objetivo, providências solicitadas, prazo interno para resposta e indicação de cautelas de confidencialidade. Em denúncias, a identidade do denunciante não será compartilhada além do estritamente necessário e legalmente autorizado.

Art. 15. O setor destinatário deverá acusar recebimento em até 2 (dois) dias úteis e encaminhar resposta à Ouvidoria, preferencialmente, em até 15 (quinze) dias corridos. Se não puder concluir nesse prazo, apresentará justificativa e previsão de conclusão antes do vencimento. Esses prazos internos não ampliam nem substituem os prazos legais de resposta ao usuário.

Art. 16. A Ouvidoria acompanhará os prazos, enviará alerta ao setor responsável quando houver risco de atraso e comunicará a chefia imediata quando o prazo interno vencer sem justificativa. Persistindo a omissão, encaminhará o registro à autoridade superior e, conforme a matéria, ao Controle Interno para avaliação de risco ou controle.

Art. 17. A resposta do setor deverá informar: I – análise realizada; II – providências adotadas ou a adotar; III – fundamento administrativo ou legal pertinente; IV – prazo previsto, se houver providência pendente; V – documentos comprobatórios, quando necessários e permitidos; e VI – restrições de acesso, com fundamento, quando aplicável.

Art. 18. A Ouvidoria verificará se a resposta é clara, pertinente e suficiente. Resposta incompleta será devolvida ao setor para complementação, sem

prejuízo do controle do prazo legal. A Ouvidoria não deverá prometer resultado específico nem substituir decisão técnica ou administrativa da autoridade competente.

Art. 19. A resposta conclusiva será encaminhada ao usuário pelo canal disponível, com linguagem simples, indicação do resultado e das providências, e informação sobre eventual canal de recurso ou reclamação, quando previsto em lei. A manifestação será encerrada após a resposta conclusiva ou após registro fundamentado da impossibilidade de contato/resposta, conforme o caso.

CAPÍTULO VI – DOS PRAZOS

Art. 20. Nos termos do art. 16 da Lei Federal nº 13.460/2017, a Ouvidoria deverá encaminhar resposta conclusiva às manifestações no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa expressa. Os pedidos de informações e esclarecimentos feitos pela Ouvidoria aos agentes públicos devem ser respondidos em até 20 (vinte) dias, prorrogáveis uma única vez por igual período, mediante justificativa expressa, observada a lei.

§ 1º A prorrogação deverá ser formalizada antes do término do prazo, conter motivo concreto e ser comunicada ao usuário, quando identificado.

§ 2º Pedido de acesso à informação regido pela Lei nº 12.527/2011 seguirá o prazo específico do art. 11: acesso imediato quando disponível ou resposta em até 20 (vinte) dias, prorrogável por 10 (dez) dias mediante justificativa expressa e ciência do requerente.

§ 3º Prazos previstos em legislação especial prevalecem sobre os prazos gerais desta Instrução.

§ 4º A contagem, a suspensão e a prorrogação de prazos deverão ser registradas no sistema ou expediente, com data, responsável e justificativa.

CAPÍTULO VII – DENÚNCIAS, SIGILO E PROTEÇÃO DE DADOS

Art. 21. As denúncias serão submetidas à análise preliminar para identificar narrativa compreensível, indicação de fatos, período, local, pessoas ou unidades envolvidas e elementos disponíveis. A ausência de todos esses elementos não autoriza rejeição automática se houver conteúdo que permita diligências iniciais.

Art. 22. Havendo elementos mínimos, a denúncia será encaminhada à autoridade ou unidade com competência legal para apuração, como corregedoria, comissão de sindicância, autoridade disciplinar, setor jurídico ou órgão externo competente, conforme a natureza do fato. A Ouvidoria acompanhará o encaminhamento e informará o estado do tratamento nos limites permitidos.

§ 1º A Ouvidoria não declara culpa nem aplica sanções. A apuração deverá observar competência, contraditório, ampla defesa, imparcialidade e legislação pertinente.

§ 2º Quando a denúncia envolver possível crime, dano ao erário, fraude, assédio, discriminação, risco à segurança ou outra situação grave, a autoridade competente avaliará prontamente a necessidade de encaminhamento aos órgãos de investigação ou controle competentes.

Art. 23. O acesso às manifestações será restrito a agentes que necessitem conhecê-las para o exercício de suas atribuições. Dados pessoais serão tratados para finalidades legítimas, com adequação, necessidade, segurança e prevenção, conforme a LGPD e as normas de acesso à informação.

Art. 24. A identidade do denunciante e os dados que permitam sua identificação deverão ser protegidos na forma da legislação aplicável. O encaminhamento para apuração deverá limitar os dados pessoais ao necessário; quando possível, utilizar-se-á cópia com dados identificadores ocultados ou pseudonimizados.

Art. 25. É vedada a divulgação informal de manifestações, documentos, dados pessoais ou informações protegidas. Incidentes de segurança deverão ser comunicados imediatamente ao responsável municipal por proteção de dados e à autoridade competente, para avaliação das medidas cabíveis.

CAPÍTULO VIII – REGISTROS, RELATÓRIOS E MELHORIA CONTÍNUA

Art. 26. Todas as manifestações e movimentações deverão ser registradas em sistema eletrônico ou, enquanto não disponível, em livro/planilha e expediente administrativo com controle de acesso, número de protocolo, datas, responsáveis, encaminhamentos, prorrogações e resposta final.

Art. 27. A Ouvidoria elaborará relatório trimestral e anual, em conformidade com a Lei Municipal nº 564/2015, contendo no mínimo: quantidade por tipo e canal; órgãos mais demandados; assuntos recorrentes; prazo médio de resposta;

manifestações pendentes e vencidas; percentual respondido no prazo; providências e recomendações; problemas sistêmicos; e propostas de melhoria.

§ 1º Os relatórios públicos serão estatísticos e não conterão dados pessoais ou elementos que permitam identificar manifestantes, salvo hipótese legal expressa.

§ 2º O relatório trimestral será encaminhado ao Prefeito e ao Controle Interno até o 15º dia útil após o encerramento de cada trimestre; o relatório anual, até 31 de janeiro do ano seguinte, salvo calendário administrativo diverso formalmente estabelecido.

Art. 28. O Controle Interno poderá utilizar os dados agregados para planejar ações de orientação, monitoramento e auditoria baseada em riscos. A remessa de casos individuais deverá ser motivada pela necessidade de controle e respeitar sigilo, competência e minimização de dados.

Art. 29. As Secretarias deverão analisar recomendações sistêmicas recebidas e informar, em até 20 (vinte) dias, se acolhem a recomendação, quais medidas adotarão e o prazo previsto, ou apresentar justificativa para não acolhimento.

CAPÍTULO IX – DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 30. O Ouvidor poderá propor formulários, roteiros de triagem, matriz de classificação, modelos de resposta e procedimentos complementares, desde que compatíveis com esta Instrução e com a legislação.

Art. 31. Os casos omissos serão resolvidos pelo Prefeito, ouvida a assessoria jurídica e o Controle Interno quando a matéria estiver dentro de suas competências, sem prejuízo de consulta ao órgão competente.

Art. 32. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Santo Antônio do Leste–MT, 17 de novembro de 2026.

WALQUIRIA RODRIGUES BARRETO
Auditora Interna Municipal

MIGUEL JOSÉ BRUNETTA
Prefeito Municipal

ANEXO I – FLUXO RESUMIDO DA OUVIDORIA

1. CIDADÃO → apresenta reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação.
2. OUVIDORIA → registra, protocola, classifica e faz análise preliminar.
3. TRIAGEM → verifica competência, suficiência mínima e urgência; orienta ou encaminha quando não for matéria municipal.
4. SETOR COMPETENTE → acusa recebimento, apura dentro de sua competência e envia resposta fundamentada/documentada.
5. OUVIDORIA → acompanha prazo, cobra pendências e verifica se a resposta é clara e suficiente.
6. COMPLEMENTAÇÃO (se necessária) → devolução ao setor, com prazo e registro.
7. RESPOSTA CONCLUSIVA → Ouvidoria comunica o cidadão dentro do prazo legal.
8. ENCERRAMENTO → arquiva registros, atualiza indicadores e inclui dados nos relatórios.
9. CONTROLE INTERNO → monitora indicadores, atrasos recorrentes, riscos e controles; recomenda melhorias ou realiza trabalho de controle conforme planejamento.

ANEXO II – MATRIZ OPERACIONAL DE PRAZOS

Etapa	Prazo de referência	Responsável
Registro e protocolo	No recebimento ou até o próximo dia útil	Ouvidoria
Confirmação de recebimento do encaminhamento	Até 2 dias úteis (prazo interno)	Setor destinatário
Resposta interna ao encaminhamento	Preferencialmente até 15 dias corridos (prazo interno)	Setor destinatário
Resposta conclusiva de ouvidoria	30 dias, prorrogável uma vez por igual período com justificativa	Ouvidoria
Informações solicitadas a agente público	20 dias, prorrogável uma vez por igual período com justificativa	Agente/unidade solicitada
Pedido LAI	Imediato quando disponível; caso contrário até 20 dias, prorrogável por 10 com justificativa	SIC/unidade competente
Relatório trimestral	Até o 15º dia útil após o trimestre (regra interna proposta)	Ouvidoria
Relatório anual	Até 31 de janeiro do ano seguinte (regra interna proposta)	Ouvidoria